

# 國立臺灣科學教育館

## 一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<b>重大績效：</b> 1. 現場、網路及電話等單一窗口設置完善，功能整合良好，另新增線上票券預約，便利民眾。 2. 1F 大廳設置多功能服務中心，由專業館員提供綜合性服務（包含一般諮詢、尋人服務、失物招領、廣播服務、輪椅/嬰兒車借用、無線網路申請、訪客洽公換證、預約團體報到、遊客受傷處理、學生公共服務、會員服務等 11 項）。 3. 102 年啟用退費機制，縮短帳戶查證及銀行間匯兌交換時間，提升服務效率。 4. 案件處理流程透過網站公告申辦結果及電子郵件、電話或於現場主動回應個案，多元管道主動回應。 5. 民眾可透過線上預約系統查詢各空間的大小、設備、功能、現場實境、費用、使用情形同時預約，如需場勘，亦可透過單一窗口專責人員帶看及辦理一切手續。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議設置毋須轉接之民眾服務專線。 2. 建請補充敘寫與前年度比較之數據，加強呈現年度成長績效。
機關形象及顧客關係	1. 洽公環境及服務行為 2. 服務行銷有效性 3. 顧客滿意度 4. 民眾意見處理有效性	<b>重大績效：</b> 6. 整體環境改善、設置空氣品質監測器、3D 劇場等候區擺放汰換之放映機、生態綠廊栽種 50 種原生植物、婦幼停車位之設置、走道及等候區均設置科普相關知識之圖文及多媒體之展示與無性別廁所等措施，建置優質學習環境。 7. 民眾滿意度調查在整體空間及環境構面等部分項目均達滿意以上等級之評價。 8. 運用多元管道透過自策、公益及民間特展及活動有效行銷館方活動資訊。 9. 充分運用志工人力，依志願專長分「服務組」、「解說組」及特展專門志工協助現場活動、導覽解說、演示操作等服務，合適扮演該館所提供各項知識資訊與民眾之間的橋樑。 10. 為服務觀眾網路資料查詢服務，建置館內多點無線上網服務，提供 NTSEC 無線上網服務人次成效，102 年度 1-9 月共計服務 10,703 人次，較去年同期（4,580 人次）成長 134%。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議再行檢視中庭電扶梯，部分突出物之軟性包覆未完整，以維參觀者安全。 2. 建議補充電話禮貌測試結果、回應正確率、前年度比較數據及分析改進措施。 3. 建議補充內部滿意度調查結果、民眾滿意度調查、民眾意見處理結果、前年度比較數據及分析改進措施。

## 二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對公開法令、政策、服務等相關資訊均公開於網頁，內容亦相當正確，且網站亦通過 101 年度 A+無障礙檢測並取得更新認證標章。</li> <li>官方網站之網頁以國際通用之都柏林核心集使用的 15 個欄位作為詮釋資料，加強檢索之精確性，並依行政院研考會電子化政府分類檢所推廣服務計畫建置分類檢索服務。</li> <li>網站設有無效連結測試管理，資訊人員並不定時檢查無效連結偵測功能是否有偵測到無效連結。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b> 無。</p>
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>線上服務極力推廣並建置電子表單簡化紙本作業，舉辦科學教育活動(講座、師資培訓、導覽、場地使用、會員等)多採線上報名機制，快速完成報名與登錄，績效卓著。</li> <li>設置網路科教館，以資料庫方式分享歷屆科學展覽優勝作品、影音資源、展示與活動之數位學習教材與素材，提供老師及學生便利之資料分類檢索及免費下載使用。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b> 建議加強社群媒體之經營，例如：雖建置 Facebook 粉絲專頁，惟與民眾之互動稍嫌不足。</p>

## 三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
創新服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 創新服務學習效益 3. 組織內部創新機制及運作情形	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>與異業合作辦理科學玩意節、愛迪生到校服務、愛迪生出發，行動科教宅配服務等創新活動，邀請偏鄉學童到館參觀學習，並更進一步將行動展示車推廣至各偏遠地區，充分發揮弱勢關懷精神，廣受肯定。</li> <li>結合民間企業資源辦理，「愛迪生出發」弱勢學童參訪活動，100 年起幫助超過 1 萬名單親、失親、隔代、新移民、原住民及清寒家庭學童。</li> <li>該館以蒐集、內化及擴散等 3 方面的作為，激發創意、永續發展，凝聚共識，以打造「臺北科學育樂藝術園區」為意象，符應城市發展趨勢，以成為亞太科學教育新品牌為目標，可見其創新機制之成果。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>建議擇選包裝 3 至 5 個重點創新服務，並分項敘寫有價值的創意服務及標竿學習效益，以強化突顯該館之創新作為(例如：跨機關整合)。</li> <li>組織內部創新機制建議補充敘明創意提案採用情形及相關數據。</li> </ol>